



SGÇK Yönetim Sistemi El Kitabı

Hazırlayan	
Yönetim Sistemleri Uygunluk Onayı	
Yürürlüğe Koyan	

SGÇK Yönetim Sistemi El Kitabı, kayıtlı sahibine verildiği tarihte tam olarak güncellenmiştir. Yapılacak tüm ekler ve değişiklikler, kopya sahibine derhal iletilecektir. Güncelliğini kaybetmiş sayfalar Yönetim Sistemi Temsilcisi'ne veya onun yetkili kıldığı kurum çalışanına geri gönderilmelidir.

Kısım Müdürleri, yetki alanlarındaki faaliyetlerini SGÇK Yönetim Sistemi El Kitabı'nın gereklerine ve prensiplerine uygun olarak gerçekleştirilmesinden sorumludur.

Bu SGÇK Yönetim Sistemi El Kitabı, Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nün malıdır ve önceden Kurum Müdür'ün onayı olmadan kopyalanamaz, ödünç verilemez.

SGÇK Yönetim Sistemi El Kitabında yer alan, SGÇK Yönetim Sistemini olumsuz yönde etkileyecek, hata veya eksikliklerin SGÇK Yönetim Sistemi Temsilcisi'ne bildirilmesini rica ederiz.

SİLİFKE TAŞUCU LÜTFİ ELVAN ÖĞRETMENEVİ VE ASO MÜDÜRLÜĞÜ
Kurum Müdürü

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	1/49

1. İÇERİK

AÇIKLAMA	1
1. İçerik	2
2. Kurum Profili	5
3. Kapsam	6
4. Atf Yapılan Standart veya Dokümanlar	6
5. Terimler ve Tarifler	7
6. Kuruluşun Bağlamı	10
6.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	10
6.2. Tarihçe	10
6.3. Kuruluş ve Yerleşim	10
6.4. Misyon Vizyon	10
6.4.1. Enstitümüzün Misyonu	10
6.4.2. Enstitümüzün Vizyonu	11
6.5. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak	11
6.6. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	11
6.7. Kalite Yönetim Sisteminin Süreçleri ve Prosedürleri	12
7. Liderlik	12
7.1. Liderlik ve Taahhüt	12
7.1.1. Genel	12
7.1.2. Müşteri odaklılık	12
7.2. Politika	13
7.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması	13

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	2/49

7.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	14
7.2.3. Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Kalite Politikası	14
7.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	15
7.3.1. Sorumluluk ve Yetki	15
7.3.2. Yönetim Temsilcisi	16
8. Planlama	17
8.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	17
8.2. SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Hedefleri	17
8.3. SGÇK Yönetim Sisteminin Planlanması	19
8.4. SGÇK Boyutları	19
8.5. Hedefler, Amaçlar ve SGÇK Yönetim Programı	20
8.6. Değişikliklerin Planlanması	22
9. Destek	23
9.1. Kaynakların Yönetimi	23
9.1.1. Genel	23
9.1.2. İnsan Kaynakları	23
9.1.2.1. Yeterlilik, Eğitim ve Farkındalık	23
9.1.3. Altyapı	25
9.1.4. Süreçlerin İşletilmesi için Çevre	28
9.1.5. Ölçüm İzlenilebilirliği	25
9.1.6. Kurumsal Bilgi	26
9.1.7. İç-Dış İletişim	26
9.1.7.1. İç İletişimin Amacı	28
9.1.7.2. Dış İletişimin Amacı	28
9.1.8. Dokümante Edilmiş Bilgi	29
9.1.8.1. Genel	29
9.1.8.2. SGÇK Yönetim El Kitabı	30
9.1.8.3. Süreç Yönetim Planları ve Prosedürler	30
9.1.8.4. İş Talimatları ve Basılı Formlar	31
9.1.8.5. Dış Kaynaklı Dokümanlar	31
9.1.8.6. Teknik Dokümanlar	32
9.1.8.7. Doküman Kontrolü	32
9.1.8.8. Kayıtların Kontrolü	33
9.1.8.9. Yasal ve Diğer Şartlar	34

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK <i>(Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite)</i> Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	3/49

9.1.8.10. Uygunluğun Değerlendirilmesi	34
10. Operasyon	34
10.1. Operasyon Planlama ve Kontrol	34
10.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	37
10.2.1. Müşteri ile İletişim	37
10.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	38
10.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	39
10.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	40
10.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirme	40
10.3.1. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması	41
10.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Girdileri	41
10.3.3. Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü	42
10.3.4. Dışardan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	42
10.3.4.1. Genel	42
10.3.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu	42
10.3.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi	42
10.4. Ürün ve Hizmetin Sunumu	42
10.4.1. Ürün ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü	42
10.4.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	43
10.4.3. Müşteri veya Dış Tedarikçi Mülkiyeti	43
10.4.4. Muhafaza	44
10.4.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	44
10.4.6. Değişikliklerin Kontrolü	44
10.4.7. Ürün ve Hizmetlerin Sunumu	44
10.4.8. Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü	45
11. Performans Değerlendirme	45
11.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	45
11.1.1. Genel	45
11.1.2. Müşteri Memnuniyeti	46
11.1.3. Analiz ve Değerlendirme	46
11.2. İç Tetkik	47
11.3. Yönetimin Gözden Geçirilmesi	47
11.3.1. Genel	47
11.3.2. Yönetimin Gözden Geçirilmesi Girdileri	47

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	4/49

11.3.3. Yönetimin Gözden Geçirilmesi Çıktıları	48
12. İyileştirme	48
12.1. Genel	49
12.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici/Önleyici Faaliyet	49
12.3. Sürekli İyileştirme	49

2. KURUM PROFİLİ

3. KAPSAM

4. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Standard / Doküman No	Adı
TS EN ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemi Şartlar (Yeni Versiyon)
TS ISO 45001	İş Sağlığı ve Güvenliği Şartlar (Yeni Versiyon)
TS EN ISO 14001	Çevre Yönetim Sistemleri Şartlar (Yeni Versiyon)
ISO 14004:2016	ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ-UYGULAMA İÇİN GENEL KILAVUZ
TS-EN-ISO 9000-1	Kalite yönetimi ve kalite güvencesi standartları seçim ve kullanma kılavuzu.
TS-EN-ISO 9000-2	ISO 9001, ISO 9002 ve ISO 9003'ün uygulanmasına yönelik genel kılavuz.
TS-EN-ISO 9000-3	ISO 9001'in yazılım geliştirme, üretme ve bakımına uygulanması için kılavuz.
TS-EN-ISO 9000-4	Güvenilirlik programları yönetimi için kılavuz.
TS-EN-ISO 9002	Üretim, tesis ve hizmette kalite güvencesi modeli.
TS-EN-ISO 9003	Son muayene ve deneylerde kalite güvencesi modeli.
TS-EN-ISO 9004-1	Kalite yönetimi ve kalite sistemi elemanları kılavuzu.
TS-EN-ISO 9004-2	Hizmetler için kılavuz.
TS-EN-ISO 9004-3	İşlenmiş malzemeler için kılavuz.
TS-EN-ISO 9004-4	Kalite geliştirme için kılavuz.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	5/49

TS-EN-ISO 9005	Kalite terimleri sözlüğü.
ISO 19011	Yönetim sistemleri tetkik kılavuzu
ISO 31000	Risk yönetimi

5. TERİMLER VE TARİFLER

Terimler / Tarifler	Açıklama
SGÇK	Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite Yönetim Sistemi: Kuruluşun politika ve amaçları ile bu amaçları başarmak için kullanılan prosesleri oluşturan, birbirleriyle ilişkili veya birbirini etkileyen unsurların bir kümesi.
Politika	Üst yönetim tarafından kabul edilen, kuruluşun amaç ve yönlendirmesi.
Vizyon	Üst Yönetim tarafından ifade edilen kuruluşun olmak istediği durum.
Misyon	Üst Yönetim tarafından ifade edilen kuruluşun varoluş amacı.
Strateji	Uzun vadeli ya da genel amaca ulaşmak için yapılan plan.
Üst Yönetim	Kuruluşu en üst seviyede yöneten ve kontrol eden kişi, grup veya kişiler.
Katılım	Bir faaliyet, olay veya durumun içinde yer alma.
Bağlılık	Paylaşılan hedeflere ulaşmak için yürütülen faaliyetlerin içinde yer alarak katkı sağlama.
Kuruluşun Bağlamı	Kuruluşun hedeflerini geliştirmesine ve ulaşmasına etki eden iç ve dış konuların bütünü.
İlgili Taraf (Paydaş)	Bir karar veya faaliyetle kendilerini etkileyebilen, etkilenebilen ya da bir karar ya da faaliyetle kendilerinin etkileneceğini düşünen kişi veya kuruluş.
Müşteri	Müşteri kavramı, iç ve dış müşteri olarak ele alınmıştır.
Sağlayıcı (Tedarikçi)	Kuruluşa ürün veya hizmet sağlayanlar.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	6/49

Dış Sağlayıcı (Dış Tedarikçi)	Kuruluşun parçası olmayan sağlayıcı.
Hedef	Ulaşılmak istenen sonuç.
Çıktı	Bir prosesin sonucu.
Performans	Ölçülebilen sonuç.
Risk	Belirsizlik etkisi.
Risk ve fırsatlar	Olası olumsuz etkiler (tehditler) ve olası olumlu etkiler (fırsatlar).
Tehlike	Yaralanmaya ve sağlığın bozulmasına yol açma potansiyeline sahip kaynak.
Veri	Bir nesne ile ilgili gerçekler.
Bilgi	Anlamlı veri
Yeterlilik	Amaçlanan sonuçlara ulaşmak için bilgi ve beceri uygulama yeteneği.
Yetkinlik	İstenen sonuçlara ulaşmak için bilgi ve becerileri uygulama yeteneği. (Deneyim, bilgi birikimi)
Doküman	Bilgi ve içinde bulunduğu ortam.
Dokümante Edilmiş Bilgi	Kuruluş ve içinde yer aldığı ortam tarafından kontrol edilmesi ve sürdürülmesi gereken bilgi.
Çalışan	Kuruluşun kontrolü altında bulunan iş veya iş ile ilgili faaliyetleri yürüten kişi
Katılım	Karar verme sürecine katılım (<i>Katılım, mevcut sağlık ve güvenlik kurulları ile çalışan temsilcilerinin katılımını içerir.</i>)
Danışma	Karar vermeden önce görüş almak (<i>Danışma, mevcut sağlık ve güvenlik kurullarını ve çalışan temsilcilerini içerir.</i>)
İşyeri	Bir kişinin iş amaçlı bulunması veya gitmesi gereken kuruluşun kontrolündeki alan
Yüklenici	Kuruluşa üzerinde anlaşmaya varılmış şartlara ve koşullara göre hizmet veren harici kuruluş

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK <i>(Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite)</i> Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	7/49

Şart	Dile getirilen veya genellikle ima edilen ya da zorunlu olan ihtiyaç veya beklenti
Yasal Şartlar ve Diğer Şartlar	Bir kuruluşun uyması gereken yasal şartlar ve uyması gereken veya uymayı seçtiği diğer şartlar
İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi- İSG Yönetim Sistemi	Yönetim sistemi veya İSG politikasına ulaşmak için kullanılan bir yönetim sisteminin parçası
Etkinlik	Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirme ve planlanmış sonuçlara ulaşılma derecesi.
İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası- İSG Politikası	Çalışanların işle ilgili yaralanmasını ve sağlığın bozulmasını önlemek ve güvenli ve sağlıklı işyerleri sağlamak için politika.
İş Sağlığı ve Güvenliği Hedefi – İSG Hedefi	İSG politikası ile tutarlı sonuçlar elde etmek için kuruluş tarafından belirlenen hedef.
Yaralanma ve Sağlığın Bozulması	Bir kişinin fiziksel, zihinsel veya bilişsel durumu üzerindeki olumsuz etki.
İş Sağlığı ve Güvenliği Riski – İSG Riski	İşle ilgili tehlikeli olay (lar)ın veya maruziyet (ler)in gerçekleşme olasılığı ve olay (lar)ın veya maruziyet (ler)in neden olabileceği yaralanma ve sağlığın bozulmasının şiddeti.
İş Sağlığı ve Güvenliği Fırsatı – İSG Fırsatı	İSG performansının iyileştirilmesine yol açabilecek durum veya durumlar grubu.
Yetkinlik	İstenen sonuçlara ulaşmak için bilgi ve becerileri uygulama yeteneği.
İş Sağlığı ve Güvenliği Performansı- İSG Performansı	Güvenli ve sağlıklı işyerlerinin sağlanmasına ve çalışanların yaralanmasının ve sağlığının bozulmasının önlenmesinin etkinliğine ilişkin performans
Dışarıya Yaptırma	Kuruluşun fonksiyon veya prosesinin bir parçasını harici bir kuruluşun gerçekleştirmesi için anlaşma yapmak.
Olay	Yaralanma ve sağlığın bozulmasıyla sonuçlanabilecek veya ortaya çıkacak işten kaynaklanan veya ortaya çıkan olay.
Düzeltilici Faaliyet	Uygunsuzluğun sebeplerini veya bir olayı ortadan kaldırmak ve tekrarı önlemek için yapılan faaliyet.
Sürekli İyileştirme	Performansı arttırmak için tekrar eden etkinlik.
Çevre Yönetim Sistemi	Çevre boyutlarını yönetmek, uygunluk yükümlülüklerinin yerine getirilmesi ile risk ve ifade etmek için kullanılan

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	8/49

	yönetim sisteminin bölümü.
Çevre politikası	Kuruluşun, üst yönetimi tarafından resmi olarak beyan edilen, çevre performansı ile ilgili niyet ve yönlendirmeleri.
Çevre	Kuruluşun, faaliyetlerini yürüttüğü hava, su, toprak, doğal kaynaklar, flora, fauna, insanlar ve bunların karşılıklı ilişkisi içerisinde olduğu ortam.
Çevre boyutu	Kuruluşun, çevre ile etkileşime giren veya girebilen faaliyet veya ürün ya da hizmetlerinin bir unsuru.
Çevresel durum	Çevrenin, zamanın belirli bir noktasında tayin edilen durumu veya karakteristiği.
Çevresel etki	Kısmen veya tamamen, bir kuruluşun çevre boyutlarından kaynaklanan, çevreye yaptığı olumlu veya olumsuz herhangi bir değişiklik.
Çevre amacı	Kuruluş tarafından, çevre politikası ile tutarlı olarak belirlenen amaç.
Kirliliğin önlenmesi	Olumsuz çevresel etkileri azaltmak amacıyla, herhangi bir kirleticinin veya atığın oluşmasını, emisyonunu veya boşaltımını önlemek, azaltmak veya kontrol etmek (ayrı ayrı veya birlikte) için, proseslerin uygulamaların, tekniklerin, malzemelerin, ürünlerin, hizmetlerin veya enerjinin kullanılması.
Uygunluk yükümlülükleri	Bir kuruluşun uymak zorunda olduğu yasal ve bir kuruluşun uymak zorunda olduğu veya uymayı seçtiği diğer şartlar.
Çevre performansı	Çevre boyutlarının yönetimi ile ilgili performans
Yaşam döngüsü	Bir ürün veya hizmetin; hammadde alımından veya doğal kaynaktan üretiminden, nihai bertarafına kadar olan artarda ve birbiri ile bağlantılı aşamaları.
Dışarıdan temin (fiil)	Bir kuruluşun fonksiyon veya prosesinin bir bölümünün dışarıdaki bir kuruluşa yaptırılması için düzenleme yapılması.

6. KURULUŞUN BAĞLAMLI

6.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nün yönetim sisteminin istenen

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	9/49

sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç ve dış faktörleri belirlemiştir. Bu faktörler kurumun faaliyet kapsamı, konumu gibi önemli büyük değişikliklerde gözden geçirilmektedir.

İç faktörler; değerler, kültür, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, organizasyonun performansı, organizasyonel yapı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaçları ve beklentiler gibi konulardır.

Dış faktörler; hukuki konular, teknoloji, rekabet, kültür, sosyal, coğrafya ve ekonomik çevredir.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü bünyesinde her beş yılda bir, Stratejik Planlama Komisyonu tarafından kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile paydaş gözünden değerlendirmeler yapılır.

Stratejik Plan Komisyonu ekseninde kurumun güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertarafı ve fırsatların kuruma kazandıracağı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan düzenlenmektedir.

6.2 Tarihçe

6.3 Kuruluş ve Yerleşim

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve Akşam Sanat Okulu Müdürlüğü hizmet binası olarak 1987 yılında tamamlanmış olup 2014 yılında günümüzdeki hali ile tamamlanmıştır. 16/04/2018 tarihinde Milli eğitim bakanlığı ile Kültür ve turizm bakanlığı arasında yapılan protokolle Milli Eğitim Bakanlığına devrolunmuştur.15/07/2018 tarihinden itibaren Öğretmenevi olarak Öğretmenlerimize, kamu personellerine ve tüm vatandaşlarımıza hizmet Vermektedir.

Kurumumuzun 84 oda 202 yatak kapasiteli misafirhanesi ve 2 adet restoran,1 havuz, 1 adet konferans salonu, bulunmaktadır

6.4 Misyon Vizyon

6.4.1 Misyonu;

Öğretmenevimizi, tüm misafirlerimizin, güven duyduğu, kaliteli ve yenilikçi hizmetler ile müşterilerimizin koşulsuz memnuniyetinin sağlandığı örnek alınan bir kurum haline getirmektir. Çağımızın getirdiği yeniliklere süratle uyum sağlayarak, yerinde yatırımlarla misafirlerimizin tüm ihtiyaç ve beklentilerine uygun fiyat seçenekleri ile cevap vermektir.

6.4.2 Vizyonu;

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	10/49

Kaliteli, yenilikçi ve kendini sürekli geliştiren hizmetlerimiz ile öğretmenlerinin örnek model aldığı öncü bir kurum haline gelebilmektedir.

6.5 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

6.6 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi kapsamı;

Milli Eğitim Bakanlığı teşkilatının eğitilmiş personel ihtiyacını karşılamak üzere, her seviyedeki personelin eğitiminin çeşitli eğitim programları çerçevesinde teorik ve uygulamalı eğitimlerinin enstitümüzde verilebilmesi için eğitim, konaklama, yiyecek içecek hizmetleri ve kurum içerisindeki sosyal aktiviteler faaliyetlerini içermektedir.

SİLİFKE TAŞUCU LÜTFİ ELVAN ÖĞRETMENEVİ VE ASO MÜDÜRLÜĞÜ, TS EN ISO 9001:2015 Kalite, TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği TS EN ISO 14001 Çevre yönetim sistemi ön gördüğü şartlara uygun olarak, bir SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi oluşturmuştur. Bu SGÇK Yönetim Sistemini; El Kitabı, Prosedürler, Talimatlar ve Destek dokümanlar ile de dokümanter etmiştir. SGÇK Yönetim Sisteminin sürekliliğini sağlamak için sürekli gelişim ilkesi hedeflenmiş olup sisteminin performans temelini, yasalara uygunluk, çevre ve insanı koruma oluşturmaktadır.

SGÇK yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara SİLİFKE TAŞUCU LÜTFİ ELVAN ÖĞRETMENEVİ VE ASO MÜDÜRLÜĞÜ kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

Eğitim, konaklama, yiyecek- içecek hizmetleri ve sosyal aktivite hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz **SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite)** Yönetim Sistemi kapsamında değerlendirilmektedir.

SİLİFKE TAŞUCU LÜTFİ ELVAN ÖĞRETMENEVİ VE ASO MÜDÜRLÜĞÜ, TS EN ISO 9001:2015 Kalite, TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği TS EN ISO 14001 Çevre yönetim sistemlerinin tüm maddelerinden sorumlu olup, kapsam dışı herhangi bir madde mevcut değildir.

SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi; enstitümüzün bina ve eklentilerinde yerleşik olan tüm bina ve eklentilerinde bulunan birimlerini kapsar.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	11/49

6.7 Kalite Yönetim Sisteminin Süreçleri ve Prosedürleri

Süreç yönetim planları ve Prosedürler bir faaliyetin veya ilgili faaliyet serisinin nasıl uygulanıp kontrol edileceğini tarif eden iş akışı planlarıdır. Ayrıca organizasyon fonksiyonları arasındaki ilişki ve koordinasyon için, genel ve karşılıklı ilişkileri tanımlamaktadır.

Kurum Yönetimi ve Yönetim Temsilcisi, prosedürlerin ve süreç dokümanlarının uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması açısından, **SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite)** Yönetim Sistemi yapısına uygunluğunun kontrol edilmesi ve onaylanmasından sorumludur. **SGÇK** performansını etkileyen riskler ve fırsatlar belirlenerek ve tanımlanmış olup, uygun olan faaliyetler başlatılmaktadır.

Tüm süreç yönetim planları birbirleri ve girdi-çıkı ilişkisi ile ilintilidir. Süreçler planlanırken müşteri-tedarikçi ilişkisi doğrultusunda hareket edilerek aralarındaki geçişin sürekli olması sağlanmaktadır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü işleyiş sistemini tanımlayan prosedürler bir süreç modeli çerçevesinde risk tabanlı düşünme ilkesine göre tanımlanmıştır.

Kurumumuz **SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite)** Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan işlemler süreçlerde, prosedürlerde ve ana doküman listesinde belirtilen dokümanlarda belirtilmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için İş Akışları oluşturulmuştur. Süreçlerin birbiriyle olan ilişki ve etkileşimleri de özet olarak süreçler içerisinde anlatılmıştır. Süreçlere bağlı olan iş akışları ayrıca süreçlere bağlı iş akışları listesinde belirtilmiştir.

SR01 FİNANS VE İDARİ İŞLER SÜRECİ

SR02 İNSAN KAYNAKLARI PERSONEL YÖNETİMİ SÜREÇLERİ

SR03 ÖN BÜRO VE KAT HİZMETLERİ SÜRECİ

SR04 YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ SÜRECİ

SR05 ORGANİZASYON HİZMETLERİ SÜRECİ

SR06 TEKNİK HİZMETLER SÜRECİ

SR07 GÜVENLİK HİZMETLER SÜRECİ

SR08 SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) SÜRECİ

SR09 HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ SÜRECİ

7. LİDERLİK

7.1 Liderlik ve taahhüt

7.1.1. Genel

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	12/49

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü üst yönetimi olarak, **SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite)** yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- Kurumumuz çalışanları ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütür.
- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur, entegre olarak yönetilmesini sağlar,
- SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) yönetim sisteminin** hedef ve politikalarını gerçekleştirmek için TS EN ISO 9001:2015 Kalite, TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği TS EN ISO 14001 Çevre yönetim sistemlerinin standartlarında belirtilen gereksinimleri yerine getirecek şekilde yönetim sistemini kurar, dokümante eder, yürütür ve sürekliliğini sağlar.
- Oluşturulan **SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) yönetim sisteminin** etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütür,
- SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) yönetim sisteminin** etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
- SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) yönetim sisteminin** etkinliği için hesap verir.
- SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) yönetim sisteminin** şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.
- Süreç yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- Hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlar.
- SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) yönetim sisteminin** etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	13/49

7.1.2. Müşteri Odaklılık

SİLİFKE TAŞUCU LÜTFİ ELVAN ÖĞRETMENEVİ VE ASO MÜDÜRLÜĞÜ, **SGÇK** (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) yönetim sisteminin

Temel amacı gerek Bakanlığımızın gerekse kursiyerlerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. Bu amaca uygun olarak SİLİFKE TAŞUCU LÜTFİ ELVAN ÖĞRETMENEVİ VE ASO MÜDÜRLÜĞÜ, **SGÇK** (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) yönetim sisteminin odak noktasını kursiyerler ve çalışanlarımız oluşturur.

Kurum üst yönetimi, kursiyer ve çalışanlarımızın memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak, kursiyer ve personellerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlamak için gerekli düzenlemeleri oluşturmuş ve uygulamaya almıştır.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR06 Müşteri Şikâyetlerinin İzlenmesi Prosedürü

SR08-A01-PR03 Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü

7.2. Politika

7.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, kurumun vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikasını oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda uygulanabilir şartlara uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirme konusunda üst yönetimin bir taahhüdüdür.

7.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikasının tüm personel tarafından özümsemiğini doğrulamak için, iç denetimlerde dikkate alınır. Kurum içerisinde birimlerin duyuru panolarına asılarak ve Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü resmi internet sitesinde yayımlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

7.2.3 Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Kalite Politikası

- Uluslararası standartlara uygun işletim ve yönetim sistemimizi kurar ve uygulanmasını sağlarız. Her zaman daha iyisi olabileceği inancı ile misafir memnuniyeti ve hizmet kalitemizi sürekli ölçer ve iyileştiririz. Personelimizi bilinçlendirmek ve sistemin devamlılığını sağlamak için eğitimin sürekliliğine önem veririz.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	14/49

- Ülke ve bakanlığımız eğitim politikalarına uyumlu çalışarak, yeni yatırımlar yaparız. Yatırımlarımızda misafir beklentilerini dikkate alır, teknolojiyi yakından takip ederek, kendimizi geliştirip, tecrübelerimizi, bilgi ve becerilerimizi hep yapıcı yönde kullanırız.
- Şeffaf yönetim biçimimizle, tüm çalışanların sistemimize katkıda bulunmasını sağlarız. Kurum kimliğini tüm çalışanlara aşılayarak ekip çalışmasına inanan çalışanlar yaratır ve uzun süreli grup bünyesinde kalmalarını sağlarız. Yaptığımız öncü çalışmalarla sektöre, örnek oluruz.
- Misafirlerimizin sağlıklı bir şekilde beslenmeleri için; fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik açıdan temiz gıdalar sunarız. Hammadde alımı, depolaması, hazırlanması ve sunumunda ülkemizde yayımlanmış yasa ve yönetmeliklere uyarız. Hedefimiz gıda güvenliği ile ilgili mevzuata uygun hareket ederiz.
- Çevreyi korumak ve sürdürülebilir turizmin gerekliliğini sağlamak amacıyla çevreye olan etkilerimizi tespit eder, olumsuz etkileri, olası tehlikeleri ve atıklarımızı kontrol altına alırız. Sıfır Atık Sistemi doğal kaynakların kullanımını, enerji tüketimini, hava, su ve toprak kirlenmesini en aza indirmek için gayret ederiz.
- Ülkemizde yürürlükte olan çevre, iş sağlığı güvenliği ve insan hakları ile ilgili yayımlanmış olan kanun, yönetmelik, mevzuat ve düzenlemelere uyar, tüm gereklilikleri eksiksiz yerine getiririz. Faaliyetlerimizi yürütürken misafir ve çalışanlarımızı meydana gelebilecek yaralanmalardan, hastalıklardan korumak ve iyi çalışma koşulları sağlamak için gerekli önlemleri alır ve uygularız.
- Çevre bilinci ve sürdürülebilirlik çalışmalarımızın; sadece personelimize değil, konuklarımız, tedarikçiler, alt taşeronlar ve yetkili mercilerce de benimsenmesini sağlamaya çalışırız.
- Engelli misafir ve çalışanlarımızın, kurumu bünyesinde bulunan tüm hizmet ve imkânlarla erişebilmesini sağlamak için ulusal erişebilirlik standartlarının gereğini uygularız.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR01 Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü

7.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

7.3.1. Sorumluluk ve Yetki

SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) yönetim sisteminin sürekliliğini sağlamak amacıyla çalışan tüm kısım personelinin, sorumluluk, yetki ve niteliklerinin, bunlar arasındaki koordinasyonunun, ilişkilerinin ve iletişiminin tanımlanması için **SR05-A01-PR01 Kurum Organizasyon Hizmetleri Prosedürü** ve **GT 01-15 Görev Tanımlamaları** oluşturulmuş, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Görev tanımlamaları, İnsan Kaynakları Personel Yönetimi sürecinden sorumlu amir tarafından koordine edilerek diğer süreçlerden sorumlu amirler tarafından hazırlanmış ve Kurum Müdürü onayı ile yayınlanmıştır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü organizasyon yapısının bütünü, sorumluluk ve yetkilerin dağılımı ile ilgili kayıtların sorumluluğu İdari İşlerden sorumlu amir'e

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	15/49

aittir. Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde Birim Amirleri üst yönetim olarak tanımlanmaktadır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Müdürü tarafından; standartların şartlarıyla uyumlu **SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite)** yönetim sisteminin kurulması, uygulanması, devam ettirilmesini sağlamak amacıyla Üst yönetimden bir personel Yönetim Temsilcisi olarak atanmıştır.

SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) yönetim sistemini çalıştırmak, önemli **SGÇK** boyutları için yapılacak faaliyetler, çalışmalar ve süreçleri yönetmek, gerçekleştirmek, doğrulamak için Yönetim Temsilcisi ve Birim Amirleri koordineli çalışmaktadırlar. Ayrıca; mevcut ve gelecekteki iş ihtiyaçlarını karşılayacak, uygun vasıf, beceri ve bilgiye sahip yetkin çalışanların oluşturduğu bir organizasyon oluşturmak için **SR02-A01-PR04 Performans Değerlendirme Prosedürü** oluşturulmuş, yürütülmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır. Bu prosedürün yürütülmesinden Finans ve İdari İşler Sürecinden sorumlu Birim Amiri sorumludur.

İlgili Dokümanlar

SR05-A01-PR01- Kurum Organizasyon Prosedürü

SR02-A01-PR04- Performans Değerlendirme Prosedürü

GT 01-15 Görev Tanımlamaları

7.3.2. Yönetim Temsilcisi

SİLİFKE TAŞUCU LÜTFİ ELVAN ÖĞRETMENEVİ VE ASO MÜDÜRLÜĞÜ, Müdürü tarafından; TS EN ISO 9001:2015 Kalite, TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği TS EN ISO 14001 Çevre yönetim sistemlerinin standartlarının şartlarıyla uyumlu SGÇK yönetim sisteminin kurulması, uygulanması, devam ettirilmesini koordine etmek amacıyla üst yönetimden bir personeli, Yönetim Temsilcisi olarak belirlemiş, atamış ve yetkilendirmiştir.

Yönetim Temsilcisinin Sorumlulukları;

- **SGÇK** Yönetim Sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulamasını ve sürdürülmesini koordine etmek,
- Onaylanmış ve yürürlüğe konmuş prosedür ve iş talimatlarında tarif edilen faaliyetlerin uygunluğunu sağlamak ve onaylanmış plan doğrultusunda bunların denetimini yapmak,
- **SGÇK** Yönetim Sisteminin performansın iyileştirmesi için üst yönetime, Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü **SGÇK** Yönetim Sisteminin durumunu anlatan periyodik Sistem Performans Raporlarını hazırlayıp sunmak,
- Yeni prosedürleri ve mevcut prosedürlerdeki değişiklikleri Dokümantasyon Sistemi'ne uygunluğu açısından onaylamak.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	16/49

- **SGÇK** Yönetim Sisteminin çalışmasını engelleyen faaliyetleri ve müşteri şikâyetlerinin sebeplerini araştırmasını, değerlendirilmesi, bununla ilgili düzeltici faaliyetlerin başlatılması ve ortadan kaldırmasını koordine etmek.

Ortak Sorumluluklar

Aşağıda tüm Birim amirleri için geçerli olan ortak yetki ve sorumluluklar verilmektedir. Ayrıca her görevin sorumlulukları da “Görev Tanımlamaları”nda verilmiştir.

- Süreç içi faaliyetlerin **SGÇK** Yönetim Sistemine uygun olarak yürütmek, kararlaştırılmış kuralların takip edilmesini sağlamak,
- Kendine bağlı çalışanların **SGÇK** Yönetim Sisteminin hedef ve politikalarını benimsemesini sağlamak ve bu hedefleri yerine getirmek amacıyla kurulmuş olan **SGÇK** Yönetim Sistemini tanıtmak,
- Süreç içi faaliyetlerin nitelikli kişiler tarafından yapılmasını sağlamak ve çalışanların eğitim ihtiyaçlarını belirlemek.
- **SGÇK** Yönetim Sistemi performansını olumlu/olumsuz yönde etkileyen veya etkileyebilecek sorunları raporlamak.
- Başlatılan düzeltici faaliyetlerin kendi sürecini ilgilendirilen bölümünde yeterli kaynakları tahsis etmek ve ilgili faaliyetlerin etkinliğini sağlamak.
-

İlgili Dokümanlar

SR02-A01-PR04-Performans Değerlendirme Prosedürü
GT 01-15 Görev Tanımlamaları

8. PLANLAMA

8.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü bünyesinde her sürece ait risk analizleri gerçekleştirilir. Riskin tanımı ve risk giderici mevcut faaliyet tanımlanarak, riskin yaratacağı etki ve riskin gerçekleşmesi olasılığı çarpılarak risk derecesi hesaplanmaktadır. Risk analizi yöntemi **Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu** ile tanımlanmıştır.

Tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır. **2023-2027 DÖNEMİ** Stratejik Planı ile gerçekleştirilen analizde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	17/49

değerlendirilmektedir. Bununla birlikte enstitü içerisinde oluşturulmuş olan Stratejik Planlama Komisyonu tarafından analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR09- Risk Tabanlı Proses Yönetimi Prosedürü

8.2 SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Hedefleri

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü işleyişi **Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite** ve müşteri odaklı oluşturulmuş olup bu şekilde SGÇK hedeflerine uygun ürün ve hizmetlerin sunulması sağlanmaktadır.

Üst yönetim; risk tabanlı düşünmeyi desteklemektedir. Proaktif yönetim yaklaşımı ile hatalar ortaya çıkmadan, olası hatalar tespit edilip buna göre tedbir alınması sağlanır. Bu sayede enstitünün verimliliği artırılır.

SGÇK Yönetim Sisteminin sürekliliğini sağlamak amacıyla SGÇK'den sorumlu amir tarafından her yılın Ocak ayının ilk haftası Yıllık SGÇK (Sağlık-Emniyet-Çevre-Güvenlik ve Kalite) Planı hazırlanır ve kurum müdürü onayı ile yayınlanır.

Yıllık SGÇK Planının amacı; yıl içerisinde yapılacak olan faaliyetler ile ilgili SGÇK beklentilerini, amaç ve hedeflerini detaylı bir şekilde açıklamaktır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü yönetimi tarafından sayılarla belirlenen ölçülebilir SGÇK politika, hedefleri, gerçekleştirme planları, halka, komşularına ve resmi kuruluşlara her zaman açık olacaktır ve yıl içerisinde her çeyrekte (yılda 4 kez) yönetim tarafından güncellenecektir.

İlgili birim amirlerince, hedeflerin sürekli takip edilip değerlendirilmesini sağlamak amacıyla, Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü SGÇK Yönetim Sisteminde gerekli bilgilerin ölçülebilir şekilde üretilmesi, kayıt edilmesi, saklanması ve bu bilgilere kolayca ulaşılması sağlanmaktadır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Yönetim Ekibi tarafından, periyodik gözden geçirme işlemleri ile, belirlenen hedeflere ne düzeyde ulaşıldığı değerlendirilmektedir. Böylece hedeflerin ne düzeyde gerçekçi ve takip edilen politikaların ne kadar etkin olduğu değerlendirilmektedir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	18/49

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR03 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

2023-2027 Stratejik Plan

Risk ve Fırsat Analiz Planı

8.3 SGÇK Yönetim Sistemi Planlaması

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü' nde SGÇK hedefleri dâhil olmak üzere SGÇK Yönetim Sistemi El Kitabı madde 6.7 doğrultusunda oluşturulan süreçlerin, uygulama alanlarını, uygulamadaki sorumlular ve diğer süreçlerle koordinasyonu SGÇK Yönetim Sistemi El Kitabında, prosedürlerde ve buna bağlı destek dokümanlarda sistemli bir şekilde planlanıp uygulanmaktadır.

Süreçler sonucu oluşan Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde SGÇK Yönetim Sisteminde, düzeltici önleyici faaliyetler, iç tetkik, sürekli gelişim faaliyetleri, yasal şartlar, müşteri talep ve şikâyetleri doğrultusunda değişiklikler SGÇK Yönetim Sisteminin bütünlüğünü sağlayacak şekilde planlanıp uygulanmaktadır.

Müşteri isteklerini karşılayacak ürün ve hizmetlerin belirlenen şekilde sağlanabilmeleri için işleyişin nasıl bir akış dâhilinde çalışacağı, bölümler arası iletişimin nasıl sağlanacağı ve kişilerin görev dağılımı "Süreç Yönetim Planlarında" belirlenmiştir.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde, SGÇK planlamasında;

- Müşterilerden gelen taleplerin değerlendirilmesi
- SGÇK ile ilgili mevcut yasa, yönetmelik ve diğer şartlardaki gelişmeler
- Sektördeki ve dünyadaki gelişmeler
- Altyapıdaki değişimler

dikkate alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar

SR01 FİNANS VE İDARİ İŞLER SÜRECİ

SR02 İNSAN KAYNAKLARI PERSONEL YÖNETİMİ SÜREÇLERİ

SR03 ÖN BÜRO VE KAT HİZMETLERİ SÜRECİ

SR04 YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ SÜRECİ

SR05 ORGANİZASYON HİZMETLERİ SÜRECİ

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	19/49

SR06 TEKNİK HİZMETLER SÜRECİ

SR07 GÜVENLİK HİZMETLERİ

SR08 SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) SÜRECİ

SR09 TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ SÜRECİ

8.4 SGÇK Boyutları

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü SGÇK, Çevre ve İSG üzerinde önemli etkileri olan faaliyetlerini kontrol altında tutulabilmek, SGÇK boyutlarını ve önemli etkilerini belirleyebilmek ve etki derecesini tanımlayabilecek amacıyla **SR08-A01-PR03-Risk Tabanlı Proses Yönetimi Prosedürü** oluşturulmuş, uygulanmakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Faaliyetlerin Çevre ve İSG üzerine etkilerinin belirlenmesi ve etki derecelerinin tanımlanabilmesi için risk analizi yapılarak Risk Değerlendirme Planı oluşturulmuştur.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü , aksi bir durum olmadıkça yılda en az bir kez YGG Toplantısında ve önemli etkilere sahip çevre ve İSG boyutlarının değişen koşullar karşısında geçerliliğini koruyabilmesi amacıyla çevre ve insana olan veya olabilecek etkileri değerlendirmekte ve sistemin sürekli gelişimini sağlayacak gerekli değişiklikleri yapmaktadır. Bununla ilgili bilgiler sürekli güncel tutulmaktadır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Risk Değerlendirme Planı **SR08-A01-PR03 Risk Tabanlı Proses Yönetimi Prosedürüne** göre yapılmaktadır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, SGÇK boyutlarını belirlerken;

- Geçmişte yürüttüğümüz ve halen yürütmekte olduğumuz faaliyetle ilgili girdi ve çıktıları,
- Önemli çevre ve İSG boyutlarını ile ilgili mevzuat, şart ve yükümlülükleri,
- Mevcut bütün SGÇK Yönetim Sistemi uygulama ve usulleri, geçmişte olmuş olayların incelenmesinde elde edilen bilgileri,
- Sistemin sürekli gelişimini sağlamak amacıyla yapılacak analizler için gerekli maliyeti,
- Harcanması gereken zaman ve mevcut verilerin güvenilirliği,
- Havaya, suya verilen atık, atık yönetimi, toprak kirlenmesi, hammadde ve tabii kaynak kullanımı,

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	20/49

- Tedarikçilerimizden etkilendiğimiz Çevre ve İSG boyutlarını,
- Diğer mahalli çevre meseleleri gibi hususları,

göz önünde bulundurmaktadır.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR03 Risk Tabanlı Proses Yönetimi Prosedürü

8.5 Hedefler, Amaçlar ve SGÇK Yönetim Programı

SGÇK politikasının, etkin şekilde yerine getirilip getirilmediğinin takibi için ilgili her düzeyde hedefler belirlenmekte, sürekli izlenmekte, ölçülmekte ve değerlendirilmektedir.

Hedeflere ulaşmak için gereken faaliyetler ve kaynaklar tespit edilmekte ve planlanmaktadır. SGÇK hedefleri ve aksiyonları belirlenirken aşağıdaki prensipler göz önüne alınmaktadır.

- Politikalar ile uyumlu olması,
- Yasal ve diğer şartlar,
- Önemli çevre boyutları,
- Sürekli iyileşme içermesi,
- Ölçülebilir olması,
- Elde edildiği noktaya kadar indirgenmiş olması,
- İş süreçleri için genel bir çerçeve çizmesi,
- Kaynaklar (teknoloji, finansal, insan, işletme şartları, vb.)
- İlgili tarafların ve müşterilerin görüşleri.

Risk ve Fırsat Analiz Planı'ndaki risk puanlarına bakılarak, yine aynı plan üzerinde, belirlenen SGÇK amaç ve hedefleri için aksiyonlar oluşturulmaktadır. Tüm birim amirlerince SGÇK Risk Değerlendirme Planında, kalite, çevre ve İSG ile ilgili sorumluları atanmış aksiyonların takibi gerçekleştirilir.

Belirlenen amaç ve hedeflere ulaşmak için gerekli personel ve finansal kaynaklar bu programda tanımlanarak iş planlarına ve yatırım bütçelerine aktarılmaktadır. Bu planlama, yönetim sisteminin diğer şartlarıyla tutarlıdır ve sonuçları belgelenmektedir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	21/49

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, faaliyetlerini sürdürdüğü ortak şirketlerin ve diğer ilgili tarafların şart koştuğu konular da gerektiğinde SGÇK Risk Değerlendirme Planı'na dâhil etmektedir.

SGÇK Risk Değerlendirme Planı'nın aksiyonları yıllık hedeflerin belirlenmesinden sonra güncellenmekte ve gerekli durumlarda güncellenmektedir.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR03 Risk Tabanlı Proses Yönetimi Prosedürü

8.6 Değişikliklerin Planlanması

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü faaliyetlerini yerine getirirken değişen ulusal veya uluslararası yasal şartlar, teknik şartlar veya fiziksel şartlara uyum amacıyla organizasyon, personel, sistem, prosedür, teçhizat, ürün, malzeme veya maddelerde yapılacak tüm geçici ve kalıcı değişikliklerin; çevreye ve insana zarar vermeden gerçekleştirilmesi için gözden geçirilmesini, değerlendirilmesini ve dokümante edilmesini sağlamak amacıyla süreçleri etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir.

Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

- **Minör Değişiklikler ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan, sistemin bütününe etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltilici faaliyetler gibi...) Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması SGÇK yönetim sistemi süreçleri ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır.
- **Majör Değişiklik ve Planlaması:** SGÇK yönetim sisteminin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler vb.)

Değişiklik talebi üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikte sorumlu olan birimler ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite Yönetim Temsilcisinin sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm birimlere duyurulur.

İlgili Dokümanlar

Risk ve Fırsat Analiz Planı

SR08-A01-PR09 Risk Tabanlı Proses Yönetimi Prosedürü

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	22/49

9. DESTEK

9.1. Kaynakların Yönetimi

9.1.1. Genel

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü; Yönetim Sisteminin uygulanması, sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynakları belirler ve sağlar.

9.1.2. İnsan Kaynakları

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü yönetimi; çalışanlarının yetenek ve niteliklerinin en üst düzeyde olmasını, **SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite)** hedeflerine ulaşırken insan kaynağının ve **Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite** bilincinin en üst düzeyde tutulmasını sağlar.

9.1.2.1. Yeterlilik, Eğitim ve Farkındalık

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, çalışanların aşağıdaki hususları farkına varmaları ve sistemi etkileyen faaliyetleri yürüten personelin sahip olması gereken yetkinliği tayin etmek için **SR02-A01-PR03- Eğitim Prosedürü** oluşturulmuş, uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

- **SGÇK** Politikası, prosedürleri ve **SGÇK** Yönetim Sisteminin şartlarıyla uygunluğun önemi,
- Onların çalışmalarına dair önemli **SGÇK** boyutları ve ilgili gerçek veya potansiyel etkileri ile iyileştirilmiş kişisel başarının çevresel faydaları,
- **SGÇK** Yönetim Sisteminin şartlarına uyumun sağlanmasında, onların görev ve sorumlulukları,
- Belirtilen Prosedürlerden sapmanın muhtemel sonuçları,

Ayrıca mevcut ve gelecekteki iş ihtiyaçlarını karşılayacak, uygun vasıf, beceri ve bilgiye sahip yetkin çalışanların oluşturduğu bir organizasyon oluşturmak için **SR02-A01-PR04 Performans Değerlendirme Prosedürü** oluşturulmuş, yürütülmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır. Bu prosedürlerin yürütülmesinden İnsan kaynakları ve personel yönetimi sürecinden sorumlu amir, kurum müdürü adına yetkili ve sorumludur.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, kendi çevre ve İSG boyutları ve **SGÇK** Yönetim Sistemiyle ilgili eğitim ihtiyaçlarını belirlemekte, bu ihtiyaçları karşılamak üzere

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	23/49

eğitim sağlamakta, eğitimlerin etkinliklerini değerlendirmekte ilgili kayıtlarını tutmaktadır ve bu sistemin sürekliliğini sağlamaktadır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde bulunan tüm personelin çevre ve İSG'yi etkileyebilecek konularda yeterli olmasını sağlayacak iç dış eğitimlerin planlanması, uygulanması, değerlendirilmesi, bu konudaki sorumlulukların belirlenmesi, eğitim sistemi ve eğitim sistemi ile ilgili kayıtların tutulması “ **SR02-A01-PR03 Eğitim Prosedürü**”nde açıklanmıştır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü içinde gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan elemanlar tarafından yapılmasını güvence altına almak için, çalışanların sahip olması gereken eğitim, öğrenim, deneyim ve yetenek seviyeleri belirlenir eğitim ihtiyaçları ilgili Birim Amirleri tarafından sürekli takip edilmektedir.

İnsan kaynakları ve personel yönetimi sürecinden sorumlu amir ve diğer Birim Amirleri ile iş birliği içinde eğitim ihtiyaçlarını tespit ederek, senelik eğitim planlarını hazırlamaktadır.

Yeni işe alınan elemanlar oryantasyon programı için; **SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite)** Yönetim Sistemi, Sağlık ve Emniyet kuralları ile ilgili birim amiri tarafından yasal hak ve yükümlülükleri, görev tanımı, iş tarifi ve pratiği konularında genel bir eğitime tabi tutulur ve kayıtları, İnsan Kaynakları ve Personel Yönetimi sürecinden sorumlu amir yönetiminde saklanır.

Çalışanlara verilen eğitimler belirli kriterler doğrultusunda değerlendirilerek çalışanların beklenen yetkinlik düzeyine ulaşıp ulaşımadığı doğrulanmaktadır.

Eğitimlerde asıl hedef, **SGÇK** Yönetim için “Kurum Kültürü” oluşturmak, bu kültürü tüm çalışanlara benimseterek bütün faaliyetlere yaygınlaştırmaktır. Aşağıdaki konularda kuruluşun/ tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve internet sitesinde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanılmaktadır.

- Kalite Politikası
- Kalite Hedefleri
- Kişilerin; **SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite)** Yönetim Sisteminin etkinliğine olan faydaları
- **SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite)** Yönetim Sistem şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	24/49

İlgili Dokümanlar

SR02-A01-PR03 Eğitim Prosedürü

SR02-A01-PR04-Yıllık Eğitim Planı

TL 01-15 Görev Tanımı Talimatı

SR02-A01-PR04Performans Değerlendirme Prosedürü

9.1.3. Altyapı

İlgili Dokümanlar

SR02-A01-PR04-Bakım Onarım İşleri Prosedürü

9.1.4. Süreçlerin İşletilmesi İçin Çevre

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü tarafından verilen eğitim ve konaklama hizmetlerinin uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır. (Gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava, adil, sakin, ayrımcılık olmayan, cepheleşmemiş, stres azaltıcı, moralsizliğin ve tükenmişliğin önlenmesi, duygusal koruyucu) Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır. SGÇK Yönetim Sistemleri kapsamında dokümante edilmiş prosedürler aracılığı ile; Çevrenin, çalışan personel kursiyer ve toplum sağlığının kayıtsız şartsız korunmasını, işletme ve çalışma emniyetinin optimal seviyede olmasını güvence altına almak için yöntemler ve uygulamalar tarif edilmektedir. Anket sonuçlarında elde edilen uygunsuzların düzeltici faaliyet formları ile sonlandırılmış faaliyetlerin sürekliliği 3 aylık periyotlarda olarak takip edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-FR01 Çalışan Memnuniyeti Anketi

SR02-A01-PR04- Bakım Onarım İşleri Prosedürü

SR08-A01-PR06- Misafir Şikâyetlerinin İzlenmesi Prosedürü

9.1.5. Ölçüm İzlenebilirliği

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, konaklama ve eğitim hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik eder Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde konaklama ve eğitim hizmetlerinin kalitesini etkileyen Tüm makina ve ekipmanların, lisanslı yazılımların, bilgi işlem cihazlarının sürekli ve etkin bir şekilde çalışmasının sağlanması aynı zamanda çevre ve insanın korunması amacıyla,

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	25/49

nitelikli elemanlar tarafından periyodik bakımları ve periyodik kontrolleri yapılmakta ve kullanılabilirlikleri kontrol altında tutulmaktadır. İzleme, ölçme, muayene, test ve deney cihazları hizmet alımı yapılan kurum veya kuruluşlar tarafından yapılmaktadır. Bu kurum veya kuruluşların yapacağı izleme ve ölçüm faaliyetlerinde her ne kadar hizmet veren kurum veya kuruluş sorumlu olsa da kullanacakları cihazların kalibrasyona tabi tutulup tutulmadığı izlenmektedir.

SR06-A01-PL01-Periyodik Bakım ve Kalibrasyon Planı

9.1.6. Kurumsal Bilgi

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanır ve ilgililer tarafından ulaşılabilirliği sağlanır. Kurumumuz, değişen ihtiyaçlar ve eğilimleri ele alırken; mevcut bilgi birikimini dikkate alır ve ihtiyaç duyulan ilave bilgileri ve gerekli güncellemeleri nasıl edineceğini veya bunlara nasıl erişebileceğini tayin eder.

SGÇK Yönetim Sisteminin etkin olarak uygulanması için oluşturulan kayıtların; tanımlanması, muhafazası, tutulması, dosyalanması, saklanması ve arşivlenmesi yöntemlerinin tanımlanması amacıyla **SR08-A01-PR05- Kayıtların Kontrolü Prosedürü** oluşturulmuş ve dokümanite edilmiştir. Yürütülmekte olan tüm süreçlerin, test ve muayene sonuçlarını, toplantı ve denetim raporları, ürün ve faaliyetler ile ilgili test raporları dokümanite edilir ve ilgili birimlerce saklanır. Ayrıca diğer dokümanlar için hangi verilerin kayıtlarının tutulacağı ilgili prosedür ve talimatlarda belirtilmektedir.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR05- Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Doküman Yönetim Sistemi (DYS)

9.1.7. İç – Dış İletişim

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde SGÇK Yönetim Sisteminin etkin olarak uygulanması, başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunluluktur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, SGÇK kapsamında tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	26/49

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü personeli, *Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği*'ne göre iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlarlar.

Dış iletişim ise; internet sayfaları ve dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler de dış iletişimin bir parçasıdır. Dış paydaşlar ile gerçekleştirilen iletişimde sorumlu komisyon üyeleri veya kurum müdürü tarafından görevlendirilen amir tarafından uygulanmaktadır

Hem iç hem de dış iletişimde;

- Neyle iletişim kurulacak
- Ne zaman iletişim kurulacak
- Kiminle iletişim kurulacak
- Nasıl iletişim kurulacak
- Kimin, iletişim kurulacak sorularının cevaplanması sağlanır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde,

- Uygulanan SGÇK Yönetim Sisteminin gerekliliğini yerine getirmek,
- Sistemin tüm çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlamak,
- Sistem içerisindeki danışma ve iletişim yöntemlerini arttırmak,
- Herhangi bir uygunsuzluğu bildirmek veya tespit edilmesi durumunda en hızlı ve etkin bir şekilde söz konusu düzeltici faaliyetleri planlamak için;

Değişik kademelerle ve çeşitli görevleri yapan birimler arasında iç-dış iletişim sistemi uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Üst Yönetimi, SGÇK Politikasını, şartlarını, amaç ve hedeflerini, Risk Değerlendirme Planını duyurmak ve çalışanları tarafından anlaşılmasını sağlamak amacı ile ilan panoları, elektronik posta vb. işitsel iletişim araçlarını kullanarak gerekli bilgiyi gerekli yerlere iletmektedir. Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde yapılan toplantılar, eğitimler, prosedürler, talimatlar, el kitapları, formlar ve listeler birer iletişim unsurudur.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde çalışan tüm personel **SR08-A01-FR13 Ucuz Atlatılan Olay-Kaza, Emniyetsiz Durum-Hareket Bildirim Formuna** göre, uygunsuzlukları, tespit ettiği eksiklikleri uygunsuz hareket ya da durumları raporlar. Bu uygunsuzluklar için **SR08-A01-PR10-Uygunsuzluk Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**'ne göre de düzeltici faaliyet planlanır. Acil Durumlarda ise "**Acil Durum Müdahale Planı**"na göre hareket edilir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	27/49

Ayrıca tehlikeli çalışma ortamlarında misafirler, tedarikçi kuruluşların çalışanları ve iş yerinde bulunabilecek herkes için görünebilecek şekilde ikaz ve uyarı levhaları asılmaktadır. Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, SGÇK Politikasını tüm tesis içerisinde ve kurumun resmi web sitesinde herkesin görebileceği, çalışanlara, yüklenicilere, halka ve diğer kurumlara açık bir şekilde belirtilmiştir.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde tüm duyurular (eğitim, YGG toplantıları, iç tetkikler vb. konular) ilgili Birim Amirleri tarafından yapılır. İç-Dış İletişim yöntemleri aşağıda belirtilmiştir;

- Doküman Yönetim Sistemi
- Duyuru Panoları
- Elektronik posta
- Dâhili telefonlar, faksalar
- Eğitimler
- Günlük İş başı konuşmaları
- Yüz yüze görüşmeler
- Toplantılar

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde planlı bir şekilde gerçekleştirilen toplantılar aşağıdaki şekildedir;

- Yönetim Toplantısı
- İş sağlığı ve Güvenliği Kurulu Toplantısı
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı

Toplantılar ile ilgili detaylar “**SR08-A01-PR03 Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü**”nde belirtilmiştir. Birim Amirleri bu toplantılarda alınan kararları kendi bölüm çalışanlarına bildirmekten ve gerekli çalışmaların başlatılmasından sorumludur.

9.1.7.1. İç İletişim amacı;

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde yürütülen tüm süreçlerde çalışan personelleri (tüm Enstitü çalışanları ve yüklenici çalışanları) bilgilendirmektir.

9.1.7.2. Dış İletişim Amacı;

Resmi daireleri, komşu iş yerlerini, kursiyerleri ve bağlı bulunduğu bakanlık birimlerini bilgilendirmektir. Bu amaçla; SGÇK etkinlikleri konusunda yıllık gelişme raporları yayınlanmaktadır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	28/49

İlgili Dokümanlar

SR08-A01- PR02 İletişim Prosedürü

SR08-A01-PR05 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

SR08-A01-FR13 Ucuz Atlatılan Olay-Kaza, Emniyetsiz Durum-Hareket Bildirim Formu

SR08-A01-PR10 Uygunluk Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

SR08-A01-PR03 Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü

Durumlara Hazırlık ve Müdahale Planı

SR07-A01-FR01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

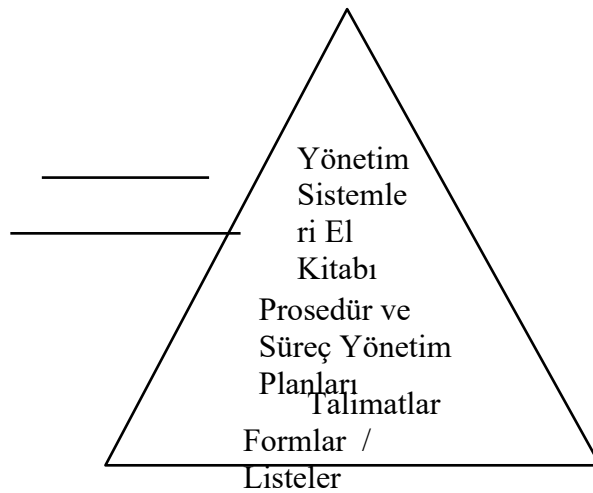
SR08-A01-FR01 Çalışan Memnuniyeti Anket Formu

9.1.8. Doküman Edilmiş Bilgi

9.1.8.1. Genel

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi kapsamında uyum taahhüt edilen standartlar gereği tüm faaliyet alanlarına ilişkin yazılı dokümanlar oluşturulmuştur.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü SGÇK Yönetim Sistemi, bir SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı, prosedürler, talimatlar ve destek dokümanlar şeklinde doküman edilmektedir.



Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	29/49

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü SGÇK Yönetim Sistemi, bir SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

- Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nün hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
- Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Kalite El Kitabı; SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Süreçler, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
- Formlar ve diğer kayıtlar; süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

9.1.8.2 SGÇK Yönetim Sistemi El Kitabı

Yönetim Sistemi El Kitabı, SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi'nin uyum taahhüt edilen standartların gereksinimlerini hangi prensipler doğrultusunda yerine getirdiğini tarif eden dokümandır.

SGÇK Yönetim Sistemi El Kitabının bölümlerinin oluşturulmasında, TS EN ISO 9001:2015 Kalite, TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği TS EN ISO 14001 Çevre yönetim sistemi Standart konu başlıkları referans olarak alınmıştır.

İlgili Dokümanlar

SGÇK Yönetim Sistemi El Kitabı

9.1.8.3 Süreç Yönetim Planları ve Prosedürler

Prosedürler ve süreç yönetim planları bir faaliyetin veya ilgili faaliyet serisinin nasıl uygulanıp kontrol edileceğini tarif eden iş akışı planlarıdır. Ayrıca organizasyon fonksiyonları arasındaki ilişki ve koordinasyon için, genel ve karşılıklı ilişkileri tanımlamaktadır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	30/49

Yönetim Temsilcisi, prosedürlerin ve süreç dokümanlarının uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması açısından, SEÇGK Yönetim Sistemi yapısına uygunluğunun kontrol edilmesi ve onaylanmasından sorumludur.

Tüm süreç yönetim planları birbirleri ile girdi-çıkı ilişkisi ile ilintilidir. Süreçler planlanırken müşteri-tedarikçi ilişkisi doğrultusunda hareket edilerek aralarındaki geçişin sürekli olması sağlanmaktadır. Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü işleyiş sistemini tanımlayan prosedürler bir süreç modeli çerçevesinde tanımlanmıştır:

- SR01 FİNANS VE İDARİ İŞLER SÜRECİ
- SR02 İNSAN KAYNAKLARI PERSONEL YÖNETİMİ SÜREÇLERİ
- SR03 ÖN BÜRO VE KAT HİZMETLERİ SÜRECİ
- SR04 YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ SÜRECİ
- SR05 ORGANİZASYON HİZMETLERİ SÜRECİ
- SR06 TEKNİK HİZMETLER SÜRECİ
- SR07 GÜVENLİK HİZMETLERİ
- SR08 SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) SÜRECİ
- SR09 HİZMETLERİN TASARIMI VE GELİŞTİRİLMESİ SÜRECİ

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR09 Risk Tabanlı Proses Yönetimi Prosedürü

9.1.8.4 İş Talimatları ve Basılı Formlar

Belirli bir faaliyet veya işlemin nasıl yapılıp kontrol edileceği, ayrıntılı şekilde ilgili talimatlarda tanımlanmıştır. Tüm talimatlar dokümante edilmiş bir prosedüre bağlı olarak tanımlanmıştır.

Basılı formlar, şeklinde tanımlanmış tüm dokümanlar SGÇK Yönetim Sistemi dokümanları olarak kabul edilir ve çeşitli prosedür ve talimatlar ile kontrol altında tutulur. Tüm SGÇK Yönetim Sistemi dokümanları, **SR08-A01-PR07 Dokümanların Kontrolü ve Yayınlanması Prosedürü** 'ne göre hazırlanır ve tüm kayıtları **“SR08-A01-PR05 Kayıtların Kontrolü Prosedürü”** ne göre kontrol edilir ve saklanır. Bazı talimatlar broşür veya video olarak da yapılabilir.

9.1.8.5 Dış Kaynaklı Dokümanlar

Standartlar, düzenlemeler, direktifler, yönetmelikler, kanunlar gibi dışarıdan gelen dokümanlar “Dış Kaynaklı Dokümanlar” olarak tanımlanır ve “LST XX Dış Kaynaklı Doküman Takip Listesi” ne eklenir. Bu listede belirtilen dış kaynaklı dokümanlar, yine aynı liste üzerinde belirtilen ilgili personel tarafından takip edilir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	31/49

Yasal şartlara olan uyumluluk ise, **SR08-A01-PR04 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürüne** göre yapılmaktadır.

9.1.8.6 Teknik Dokümanlar

Altyapı ile ilgili teknik spesifikasyonlar ve bakım dokümanları Teknik Hizmetler Süreci'nden sorumlu amir tarafından takip edilir.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR07 Dokümanların Kontrolü ve Yayınlanması Prosedürü

SR08-A01-PR05 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

SR08-A01-PR04 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü

SR08-A01-LS14 Dış Kaynaklı Doküman Takip Listesi

9.1.8.7 Doküman Kontrolü

Tüm SİLİFKE TAŞUCU LÜTFİ ELVAN ÖĞRETMENEVİ VE ASO MÜDÜRLÜĞÜ, SGÇK Yönetim Sistemi dokümanlarının **SR08-A01-PR07 Dokümanların Kontrolü Prosedürüne** göre yönetilmesinden üst yönetim adına Yönetim Temsilcisi (Kurum Kalite koordinatörü) sorumludur.

Yönetim Temsilcisi (Kurum Kalite koordinatörü), kontrole tabi olan dokümanları Elektronik ortamda tutmakta ve buradan güncellemeleri takip etmektedir.

SGÇK Yönetim Sistemi dokümanlarında gerekli değişiklik, dokümanı hazırlayan birim tarafından yapılır. Dokümanın SGÇK yönetim sistemine uygunluk onayı Yönetim Temsilcisi (Kurum Kalite koordinatörü) tarafından verilir ve uygunluk onayı alan doküman Kurum Müdürünün onayına sunulur. Kurum Müdürü tarafından onaylanan doküman yürürlüğe girer.

Dâhili ve Harici dokümanlar Yönetim Temsilcisi (Kurum Kalite koordinatörü) ve ilgili birim amirleri tarafından en az yılda bir kez iç denetimlerde gözden geçirilerek, geçerliliği kontrol edilir.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde SGÇK Yönetim Sistemi için gerekli görülen dokümanlar;

1. Birim Amirleri tarafından hazırlandıktan sonra Yönetim Temsilcisi (Kurum Kalite koordinatörü) tarafından yönetim sistemine uygunluğu kontrol edilir.
2. Uygun onayı alan dokümanlar, "Doküman Yönetim Sistemi (DYS)"nden elektronik ortamda yeterlilik açısından Kurum Müdür'ün onayına sunulur.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	32/49

3. Kurum Müdürü tarafından onaylanan dokümanlar Yeni yayınlanan veya revizyona uğrayan tüm dokümanlar, sistem üzerinde tanımlanmış personel ile elektronik ortamda, “Doküman Yönetim Sistemi” üzerinden otomatik olarak paylaşılır.
4. Gerektiğinde dokümanlar birim amirleri ve Yönetim Temsilcisi (Kurum Kalite koordinatörü) tarafından gözden geçirilir, güncellenmesi ve tekrar onaylanması sağlanır.
5. Doküman değişikliklerinin ve güncel revizyon durumunun tanımlanması dokümanlar üzerinde bulunan Rev. (Revizyon) kodlama sistemi ile sağlanır.
6. Yönetim Temsilcisi (Kurum Kalite koordinatörü) tarafından yürürlükteki dokümanların kurum Intranet sisteminde son güncel hallerinin bulunabilir olması sağlanır.
7. Yönetim Temsilcisi tarafından dış kaynaklı dokümanların tanımlanmış olması ve bunların dağıtımının kontrol altında olması sağlanır.
8. Yönetim Temsilcisi (Kurum Kalite koordinatörü) tarafından dış kaynaklı dokümanların tanımlanmış olması ve bunların dağıtımının kontrol altında olması sağlanır.
9. Güncelliğini kaybetmiş dokümanlar elektronik ortamda arşivlenmesi (Eski klasörü) oluşturulmuştur.

Yukarıdaki ihtiyaç duyulan kontrollerin uygulamalarının açıklanması **SR08-A01-PR07 Dokümanların Kontrolü Prosedürüne** göre belirtilmiştir.

Tüm dokümanlar, **SR08-A01-PR01 Tetkik Prosedürüne** göre yılda en az bir kere yapılan iç denetimlerde kontrol edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR07 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

SR08-A01-PR01 İç Tetkik Prosedürü

9.1.8.8 Kayıtların Kontrolü

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü 'nde SGÇK Yönetim Sisteminin şartlara uygunluğu ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için SGÇK kayıtları oluşturulmuş, uygulanmakta, muhafaza edilmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır. Birim amirlerince, kısımlarında tutulan kayıtların okunabilir ve kolaylıkla ayırt edilebilir durumda olması koordine edilmektedir.

SGÇK Yönetim Sisteminin etkin olarak uygulanması için oluşturulan kayıtların; tanımlanması, muhafazası, tutulması, dosyalanması, saklanması ve arşivlenmesi yöntemlerinin tanımlanması amacıyla **SR08-A01-PR05 Kayıtların Kontrolü Prosedürü** oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

Tüm SGÇK ile ilgili süreçlerin kayıtları, planlanmış kayıtlar, test ve muayene sonuçları, toplantı ve denetim raporları, faaliyetler ile ilgili test ve işletme raporları dokümante edilir ve ilgili

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	33/49

birimlerce saklanır. Ayrıca diğer dokümanlar için hangi verilerin kayıtlarının tutulacağı ilgili prosedür ve talimatlarda belirtilmektedir.

Kayıtların kapsamı, gerek duyulduğunda, bütün şartların yerine getirildiğinin kanıtlanmasını sağlayacak şekilde dokümante edilir.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde SGÇK Yönetim Sisteminin kayıtları, elektronik ortamda tutulmaktadır. Tutulan kayıtlar güvenli bir ortamda, geri dönülebilir ve kolay bulunabilir şekilde saklanmaktadır.

Tüm kayıtlar, **SR08-A01-PR01 İç Tetkik Prosedürüne** göre yılda en az bir kere yapılan iç denetimlerde kontrol edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR05 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

9.1.8.9. Yasal ve Diğer Şartlar

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünün faaliyet gösterdiği alanda, aşağıdaki kurum ve kuruluşlar tarafından yayınlanan ilgili kanun, yönetmelik, genelge, vb. mevzuat ve diğer şartları takip eder.

- Devlet,
- Yerel yönetim,
- Standardizasyon kurumları,

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, faaliyetleri gereği uymakla yükümlü olduğu yürürlükteki Kanun ve Yönetmelik vb. yasal şartların ve gönüllü olarak uymayı taahhüt ettiği yasal şartlar ve standartların tanımlanması, temini ve bu şartlara uygunluğun takibinin yapılması amacıyla **SR08-A01-PR04-Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü** oluşturmuş, uygulanmakta ve sürekliliğini sağlamaktadır. Oluşturulan bu prosedüre göre **SR08-A01-LS14 Dış Kaynaklı Doküman Takip Listesi**'nde yasal ve diğer şartlar tanımlanmış ve bu şartların nasıl izleneceği, hangi kaynaklardan elde edileceği ve bu faaliyetlerden sorumlu kişiler belirtilmiştir.

Yürürlükte olan ve Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü faaliyetlerine yaptırımı olan yasal mevzuatlarda olabilecek değişiklikler, resmi gazete vb. yollarla takip edilir. Yasal yaptırımlar ve bunlardan olabilecek değişiklikler, Yasal değişiklikler kurum içinde ilgili taraflara Dış İlişkiler ve Yasal Yükümlülükler Amiri tarafından bildirilir ve Yasal

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	34/49

yaptırımlardaki olabilecek değişikliklerin Birim Amirlerince uygulamalara yansıtılması sağlanır. Ayrıca kurum içinde elektronik ortamda yasal mevzuatlara ulaşım tüm personel için sağlamıştır.

Elde edilen yasal ve diğer şartlarla ilgili kanunlar, yönetmelikler ve tebliğler dış kaynaklı doküman olarak saklanmakta, bu dokümanlardaki değişiklikler, güncellik takibi ve uyumluluk kontrolü **SR08-A01-PR04-Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürüne** göre SGÇK sürecinden sorumlu amir tarafından yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR04 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü
SR08-A01-LS14 Dış Kaynaklı Doküman Takip Listesi

9.1.8.10. Uygunluğun Değerlendirilmesi

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, Çevre ve İSG ile ilgili kanun ve yönetmelikleri, yayınlanmış yasal şartlara ve uymayı kabul ettiği diğer şartlara uygunlukla ilgili taahhüdüne tutarlı olarak; bu uygunluğun periyodik olarak değerlendirmek amacıyla **SR08-A01-PR04 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü** oluşturmuş uygulamakta ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, Periyodik değerlendirmelerin sonuçlarının kayıtları **SR08-A01-PR04 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürüne** göre tutulmakta ve bu kayıtların sürekliliği sağlanmaktadır. Bu tablo aksi bir durum olmadıkça, Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünü etkileyen yeni bir yasal ve diğer şart yayınlandığında, sistemde bir değişiklik olduğuna ve rutin olarak Yönetimi Gözden Geçirilmesi Toplantısından önce Birim Amirleri ile Yönetim Temsilci(Kalite koordinatörü) tarafından gözden geçirilerek güncellenir.

SR08-A01-PR04 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü her güncellendiğinde Yönetim Temsilci (Kalite koordinatörü) tarafından, tüm personelin erişebilmesi için elektronik ortamda paylaşılır. Tüm personel güncellemeleri buradan takip edebilir.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR04 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü

10. Operasyon

10.1. Operasyon Planlama ve Kontrol

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	35/49

Mersin Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde, konaklama ve eğitim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetlerin sunulması öncesi gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır. Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü konaklama kapasitesi Bakanlığımız Öğretmen Yetiştirme ve Geliştirme Genel Müdürlüğü ilgili daire başkanlığına bildirilmiştir. Ayrıca kurum kapasitesi ile ilgili diğer bilgiler resmi internet sayfasında mevcuttur. Konaklama ve eğitim hizmetlerinin planlanması; Bakanlığımız Öğretmen Yetiştirme ve Geliştirme Genel Müdürlüğünün yıllık ve dönemlik planlamalarına göre belirlediği takvime göre başlar. Diğer konaklama talepleri münferit olarak alınabilir. Tüm birimler süreç bazlı olarak koordinasyon içerisinde çalışmaya başlar. Ön Büro ve Kat hizmetleri Süreci ile odaların ön hazırlık faaliyetleri, kursiyer ve diğer misafirler için ilgili prosedürlere göre yapılır. Yiyecek İçecek Hizmetleri Süreci; kursiyer ve diğer misafirler için ön hazırlık faaliyetleri, ilgili prosedürlere göre yapılır. Kurs-Seminer Eğitimleri Süreci ise derslik, bilgisayar laboratuvarları ve konferans salonu gibi fiziksel alanlar, eğitim faaliyetleri ön hazırlıklar, ilgili prosedürlere göre hazırlanır. Konaklama ve Eğitim Hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve SGÇK dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Bu prosedürler kalite, iş güvenliği ve çevresel planlama ile ilgili unsurları içermektedir.

Süreçlerin belirlenmiş şartlar çerçevesinde işlemesi, kontrolü ile müşteri ve çevresel ihtiyaçların karşılanması aşağıdaki şekilde sağlanmaktadır;

- Uygun ekipmanların kullanımı,
- Ölçme ve izleme metotlarının ile cihazlarının varlığı ve kullanımı,
- Ölçme ve izleme işlemlerinin uygulanması,
- Operasyon faaliyetleri sırasındaki uygun çevresel ortam ve iş güvenliği koşulları,
- Doğrulama faaliyetleri, kabul edilebilirlik ve kalite kriteri,
- Gerekli SGÇK kayıtları,

Operasyonel Planlama için Finans ve İdari İşler Süreci, Süreç Yönetim Planı oluşturulmuş olup, Finans ve İdari İşler Süreci ilgili Birim Amirleri koordinesinde uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

- Ön Büro ve Kat Hizmetleri Süreci prosedürleri, talimatları ve formları
- Yiyecek İçecek Hizmetleri Süreci prosedürleri, talimatları ve formları
- Finans ve İdari İşler Süreci prosedürleri, talimatları ve formları
- Teknik Hizmetler Süreci prosedürleri, talimatları ve formları

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	36/49

Operasyon yürütülmesi için hazırlanan bu dokümanların kayıtları Arşivleme işlerinden sorumlu Birim Amiri tarafından saklanır.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR09- Risk Tabanlı Proses Yönetimi Prosedürü

SR08-A01-PR11 Değişim Yönetimi Prosedürü

SR01 Finans ve İdari İşler Süreci Yönetim Planı

SR03 Ön Büro Konaklama Hizmetleri Prosedürü

SR08-A01-PR05 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

SR08-A01-PR04 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü

10.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

10.2.1. Müşteri ile İletişim

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde müşteri kavramı, iç ve dış müşteri olarak ele alınmıştır.

İç Müşteri: Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü çalışan tüm personel iç müşteri olarak tanımlanır.

Dış Müşteri: Bakanlığımız Öğretmen Yetiştirme ve Geliştirme Genel Müdürlüğü, Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde konaklayan kursiyer ve diğer misafirler, hizmet veya mal alınan tüm tedarikçiler dış müşteri olarak tanımlanır.

Bakanlığımız Öğretmen Yetiştirme ve Geliştirme Genel Müdürlüğü'nün hazırlamış olduğu yıllık plan dâhilindeki kurs ve seminerlere ait onay yazıları DYS (Doküman Yönetim Sistemi) ile müdürlüğümüze gelmektedir. Diğer talimatlar ve düzenlemeler ise DYS (Doküman Yönetim Sistemi) ve kurumsal e-posta ile müdürlüğümüze iletilmektedir.

Diğer kamu kurum ve kuruluşlar ile ilgili tüm yazışmalar *Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği*'ne göre yapılmaktadır.

Hizmet veya mal alınan tüm tedarikçiler ile idari ve ticari yazışmalar ise yazılı olarak yapılmaktadır. Hizmet veya mal ile ilgili şikâyetler ise doğrudan tarafından Yönetim Temsilcisi **SR08-A01-PR06 19 Misafir Şikâyetlerinin İzlenmesi Prosedüründe** belirtildiği üzere dokümante edilerek, Kurum Amiri 'ne iletilir. Müşteri iletişim ihtiyaçları, ilgili SGÇK sistem süreçlerinde güvence altına alınmıştır.

Konaklama ve eğitim hizmetleri verilen tüm kursiyer ve kurum dışı konaklayan misafirlere ise Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü Memnuniyet Anketi yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	37/49

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde tüm duyurular (eğitim, YGG toplantıları, iç tetkikler vb. konular) ilgili Birim Amirleri veya Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. İç-Dış İletişim yöntemleri aşağıda belirtilmiştir;

- Doküman Yönetim Sistemi
- Duyuru Panoları
- Elektronik posta
- Dâhili telefonlar, faksler
- Eğitimler
- Günlük İş başı konuşmaları
- Yüz yüze görüşmeler
- Toplantılar

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde çalışan personel ile iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Bununla birlikte tüm birimlerde çalışan personele **SR08-A01-FR01 Çalışan Memnuniyeti Anket Formu** anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR06 Misafir Şikâyetlerinin İzlenmesi Prosedürü

SR07-A01-FR01 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu

SR08-A01-FR01 Çalışan Memnuniyeti Anket Formu

10.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, faaliyetlerini yerine getirirken; değişen ulusal veya uluslararası yasal şartlar, teknik şartlar veya fiziksel şartlara uyum amacıyla organizasyon, personel, sistem, prosedür, teçhizat, ürün, malzeme veya maddelerde yapılacak tüm geçici ve kalıcı değişikliklerin; çevreye ve insana zarar vermeden gerçekleştirilmesi için bir SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) süreci oluşturmuştur.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, faaliyetleri gereği uymakla yükümlü olduğu yürürlükteki Kanun ve Yönetmelik vb. yasal şartların ve gönüllü olarak uymayı taahhüt ettiği yasal şartlar ve standartların tanımlanması, temini ve bu şartlara uygunluğun takibinin yapılması amacıyla **SR08-A01-PR04 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü** oluşturmuş, uygulanmakta ve sürekliliğini sağlamaktadır. Oluşturulan bu prosedüre **SR08-A01-FR11 Dış Kaynaklı Doküman Takip Formunda** yasal ve diğer şartlar tanımlanmış ve bu şartların nasıl izleneceği, hangi kaynaklardan elde edileceği ve bu faaliyetlerden sorumlu kişiler belirtilmiştir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	38/49

Ayrıca Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, TS EN ISO 9001:2015 Kalite, TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği TS EN ISO 14001 Çevre yönetim sistemi ön gördüğü şartlara uygun olarak, bir SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi oluşturmuştur.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR09 Risk Tabanlı Proses Yönetimi Prosedürü

SR08-A01-PR04 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü

SR08-A01-FR11 Dış Kaynaklı Doküman Takip Formu

SR08-A01-PR06 Misafir Şikâyetlerinin İzlenmesi Prosedürü

10.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nün yapmış olduğu faaliyetleri mevzuat çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Hizmete ilişkin hizmet alanlar tarafından yapılan talepler Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde yazılı veya elektronik ortamda yapılır. Bu talepler mevzuat doğrultusunda gözden geçirilerek talep edenler yazılı olarak bilgilendirilir. Uygulamakta olduğumuz faaliyetlerle ilgili şartlarda herhangi bir değişiklik olduğunda çalışanlar ve ilgili taraflar belirlenen iletişim metotları kullanılarak bilgilendirilir.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nün sunacağı konaklama ve eğitim hizmetleri ile ilgili kurumsal kapasitesini her yıl Öğretmen Yetiştirme ve Geliştirme Genel Müdürlüğü ilgili birimlerine bildirmektedir. Konaklama, eğitim ve yiyecek içecek hizmetleri süreçlerin herhangi bir aksaklığa mahal verilmeden yürütülebilmesi adına, donatım ve altyapı ihtiyaçları, güncel hali ile bilinmektedir ve kayıt altına alınmaktadır.

Bakanlığımız Öğretmen Yetiştirme ve Geliştirme Genel Müdürlüğü'nün hazırlamış olduğu yıllık plan dâhilindeki ve sonradan plan dışı gerçekleşecek kurs ve seminer görevlerine ait talepler, kurumun güncel donatım ve altyapı ihtiyaçları kontrol edilerek değerlendirilir. Eğer koşullar uygun değilse, Öğretmen Yetiştirme ve Geliştirme Genel Müdürlüğü'nün ilgili birimlerine bilgi verilir.

Bakanlığımız Öğretmen Yetiştirme ve Geliştirme Genel Müdürlüğü haricindeki talepler ise kurumun güncel donatım ve altyapı ihtiyaçları kontrol edilerek değerlendirilir. Eğer koşullar uygun değilse, ilgili tarafa en kısa süre içerisinde bilgi verilir.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR09 Risk Tabanlı Proses Yönetimi Prosedürü

SR03 Ön Büro Konaklama Hizmetleri Prosedürü

10.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	39/49

Hizmetlerin çerçevesini oluşturan yasal mevzuatta yapılan düzenlemeler ve değişiklikler, TS EN ISO 9001:2015 Kalite, TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği TS EN ISO 14001 Çevre yönetim sistemi gibi kalite yönetim sistemlerindeki revizyonlar; ilgili personel ve paydaş bilgilendirmeleri kapsamında yapılarak resmi yazışma **SR08-A01-PR02 İletişim Prosedürü** ile güvence altına alınmaktadır.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR04 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü

SR08-A01-LS14 Dış Kaynaklı Doküman Takip Listesi

SR03 Ön Büro Konaklama Hizmetleri Prosedürü

SR08-A01—PR02- İletişim Prosedürü

10.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi süreç yaklaşımı içerisinde oluşturması uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla girdileri belli olan, çıktıları belli olan, kontrol kriterleri belli olan bir süreç olarak ele alınarak, bu sürecin sürekliliği sağlanacaktır

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü ürün ve hizmetleri daha çok konaklama, yiyecek içecek hizmetleri ve Eğitim Hizmetleri ekseninde yürütülmektedir. Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünün Odaların, yemekhanenin, mutfağın, dersliklerin, kafeterya hizmetlerinin ve misafirlere sunulacak haftalık menülerin, bilişim altyapısının, resmi internet sayfasının, çamaşırhane, depolama ve diğer hizmet verilen hususların tasarımı ve geliştirilmesi gerekebilir. Bu ürün ve hizmetlere ait tasarım ve geliştirme faaliyetleri için **SR09-Tasarım ve Geliştirme Prosedürü** oluşturulmuştur.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR09 Risk Tabanlı Proses Yönetimi Prosedürü

SR09 Tasarım ve Geliştirme Prosedürü

10.3.1. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

İç ve dış müşteri ihtiyaç ve beklentileri dikkate alınarak kurum içinde projeler tasarlanabilir ve geliştirilebilir. Kurum içinde dokümantasyon çalışmaları kapsamında ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi prosedürü hazırlanmıştır. Bu faaliyetler bu Prosedür çerçevesinde gerçekleştirilmiş olmalıdır. Bu Prosedür esas olarak, iç ve dış Müşterilerden, ulusal standartlardan veya yasal düzenlemelerden kaynaklanan istek ve beklentiler paralelinde tasarım ve geliştirme çalışmalarının nasıl gerçekleştirileceğini, nasıl kontrol edeceğini ve nasıl onaylanacağı konusundaki kuralları içerir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	40/49

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü ürün taleplerini etkin bir şekilde karşılayabilmek için tasarım ve geliştirme çalışmalarını bir plan dâhilinde yürütmektedir. Bir plan hazırlanmadan önce de projeye bir lider atanır. Proje lideri, tasarım ve geliştirme planı'nın yapılmasından, projenin aşamalarını takip etmekten, gerekli kontrolleri yapmaktan kısacası projeyi yönetmekten sorumludur. Tasarım ve geliştirme çalışmalarını yürütecek ekibin projenin niteliğine uygun kişilerden oluşturulması da proje liderinin sorumluluğundadır. Proje lideri projenin konusuna ve niteliğine göre ekipten bazı kişilere farklı yetki ve sorumluluklar verebilir.

Tasarım ve geliştirme proje ödevinin başlatılması için birimlerden çalışan kişiler tarafından bir **SR09-A01-FR01- Proje Tasarım Geliştirme Formu** düzenlenmelidir. Proje lideri projede yer alacak Ekip üyelerine yapacakları işleri, yetki ve sorumluluklarını bu forma kaydeder. Bu formun bir kopyası her değişiklikten sonra mutlaka kalite koordinatörü ne gönderilir.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR09- Risk Tabanlı Proses Yönetimi Prosedürü

SR09- Tasarım ve Geliştirme Prosedürü

SR09-A01-FR01-Proje Tasarım Geliştirme Formu

10.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Girdileri

Proje lideri, projenin gerçekleştirilmesi sırasında kullanılacak her türlü girdi ve işçilik ihtiyaçlarını eksiksiz bir şekilde planlamalı ve **SR09-A01-FR01-Proje Tasarım Geliştirme Formu** üzerine kaydetmelidir. Bu çerçevede tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin girdileri şu sayılan maddelerden biri veya birkaçı olabilir.

- İç ve dış Müşterilerden gelecek istek ve öneriler
- İç ve dış müşteri şikâyetleri
- Çeşitli anket çalışmaları
- Yasal düzenlemelerde veya ilgili standartlarda yapılan değişiklikler
- Teknoloji alanında yaşanan değişiklikler
- Ürün veya hizmetin yapısından kaynaklanan başarısızlığın potansiyel sonuçları
- Kalite çalışmaları
- Kurumun fonksiyonel performansa yönelik koşullarında değişiklikler

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR01Tasarım ve Geliştirme Prosedürü

SR09-A01-FR01Proje Tasarım Geliştirme Formu

SR08-A01-PR09 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü

SR08-A01-PR06 Misafir Şikâyetlerinin İzlenmesi Prosedürü

SR07-A01-FR01 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu

SR08-A01-FR01 Çalışan Memnuniyeti Anket Formu

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	41/49

10.3.3. Tasarım ve Geliştirmenin kontrolü

Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin hemen hemen her aşamasında gözden geçirme toplantıları, bu aşamaları kontrol altında tutmak ve girdilerde çıktıların uyumlu olmasını sağlamak için gerçekleştirilmektedir.

Doğrulama çalışmaları sırasında testler deneyler veya farklı demonstrasyonlar da yapılabilir. Tasarım aşamasında tutulan kayıtları raporları veya doldurulan formları gözden geçirmek de bir yöntem olabilir. Teknik şartnameler resimler çizimler kullanılabilir. Müşteri gereksinimlerinin karşılandığı ve müşteri tatmini sağlandı doğrulanabilir.

10.3.4. Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

10.3.4.1. Genel

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir.

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

10.3.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler kapsamında tanımlanmış olup, kabul ve muayene süreçleri ile yürütülmektedir.

10.3.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma ihtiyaçları, hem genel bütçe, hem de döner sermaye bütçesi çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından kurum bütçesi oluşturulmaktadır. Satın alma talepleri ilgili formların tedarikçilere iletilmesi ile ya da proje bazlı işlerde sözleşmelerde tanımlandığı şekilde gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-DŞ08 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu

10.4. Üretim ve Hizmetin Sunumu

10.4.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	42/49

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde konaklama ve eğitim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak;

- SR01 FİNANS VE İDARİ İŞLER SÜRECİ
- SR02 İNSAN KAYNAKLARI PERSONEL YÖNETİMİ SÜREÇLERİ
- SR03 ÖN BÜRO VE KAT HİZMETLERİ SÜRECİ
- SR04 YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ SÜRECİ
- SR05 ORGANİZASYON HİZMETLERİ SÜRECİ
- SR06 TEKNİK HİZMETLER SÜRECİ
- SR07 GÜVENLİK HİZMETLERİ SÜRECİ
- SR08 SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) SÜRECİ

SR09 TASARIMI GELİŞTİRME SÜRECİ

Olarak tanımlanmıştır. Bu kapsamda sunulan hizmet ve ürünleri karakteristiklerini tanımlayan dokümanite bilgi mevcuttur. Bu dokümantasyon her bir süreç içerisinde; *plan, prosedürleri, İş akışları, listeleri, görev tanımları, talimatları, organizasyon şeması ve formları, kontrol listeleri* olarak tanımlanmıştır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü: Proseslerin ve proses çıktılarının kontrol kriterlerini doğrulamak için uygun aşamalarda izleme ve ölçme faaliyetleri ve ürün ve hizmetlerin kabul kriterlerini uluslararası standart ve ulusal mevzuat çerçevesinde karşılamaktadır.

İlgili Dokümanlar

- SR08-A01-PR09 Risk Tabanlı Proses Yönetimi Prosedürü
- SR08-A01-PR04 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü

10.4.2. Tanımlama ve izlenebilirlik

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

10.4.3. Müşteri veya Dış Tedarikçi Mülkiyeti

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde, misafirlere ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Yasal şartlar ve mevzuatlar dahilinde yürütülecektir. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	43/49

İlgili süreçlerin dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Dış tedarikçi mülkiyeti ise Yasal şartlar ve mevzuatlar dahilinde yürütülecektir.

10.4.4. Muhafaza

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

Hizmetlerin sunumu esnasındaki çıktıları, şartlara uygunluğu güvence altına almak için gerekli olduğu derecede muhafaza etmektedir.

Arşiv alanlarında yangın riskine karşı gerekli tedbirler alınarak Yangın söndürme tüplerinin aktifliği sağlanmaktadır.

Muhafaza; tanımlama, arşivleme, taşıma ve korumayı içerir

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-DŞ10 Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik

10.4.5. Teslimat sonrası faaliyetler

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde konaklama ve eğitim hizmeti alan misafirler kurumdan çıkış işlemleri yapılmadan önce mutemetlik ve diğer işlemleri tamamlanır. Asıl ikamet yerlerine gittikten sonra yolluk yevmiye ve diğer yasal ödemeleri banka hesaplarına yatırılır. Kursiyerlerin unutmuş oldukları şahsi eşyaları emanete alınıp, gerekli prosedürler yerine getirildikten sonra teslim edilir. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

10.4.6. Değişikliklerin Kontrolü

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde, hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Konaklama ve eğitim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü yasal ve diğer şartların izlenmesi çerçevesinde yapılmaktadır. Yapılan değişiklikler internet sayfalarında duyurulmaktadır.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR04 Yasal ve Diğer Şartları İzleme Prosedürü

10.4.7. Ürün ve Hizmetlerin Sunumu

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	44/49

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde misafirlerin ihtiyaçlarına yönelik hizmetler; tespit edilen şekillerde, kabul kriterlerine uygun şekilde, yasal ve diğer şartlara uygun olarak sunulmaktadır.

Enstitümüze ilişkin ürün ve hizmetler aşağıdaki şekilde gruplandırılabilir.

- Eğitim Öğretim Faaliyetleri
- Ders Sınıfları ve Seminer Salonları Hizmeti
- Ders Doküman ve Materyal Temini
- Konaklama Hizmetleri
- Ön Büro Hizmetleri
- Yiyecek İçecek Hizmetleri
- Dinlenme Alanı Hizmetleri
- Gezi ve Sosyal Faaliyetler Hizmeti
- Yönetim ve Organizasyon Faaliyetleri
- Bilişim Hizmetleri
- Teknik Servis Hizmetleri

10.4.8. Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğünde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili SGÇK dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR10 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

11. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nün performansı ve etkinliği değerlendirilmektedir.

11.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

11.1.1. Genel

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde, hizmetlerinin KYS kapsamında istenilen şartları karşılama garantisi altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, ilgili iş akışlarında belirtilmiştir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	45/49

2023-2027 Stratejik Planının etkinliği her yıl yapılan Öz-değerlendirme ile izlenmekte ve ölçümlenmektedir. Ayrıca katılımcı yönetim anlayışıyla Dış Paydaş Analizlerinin yapılması planlanmaktadır.

İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için TS EN ISO 9001:2015 standartlarının da bir gereği olan İç Tektik Ekibi oluşturulmuş ve görev tanımı belirlenmiştir. İç tetkik Ekibi **SR08-A01-PR01 İç Tetkik Prosedürü** doğrultusunda görevlerini yürütür. Hazırlanan iç tetkik raporları yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde performansı ve etkinliği Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosesi için oluşturulan Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü ile desteklenmektedir.

İlgili Dokümanlar

DŞ 01 TS EN ISO 9001:2015

SR08-A01-PR01 İç Tetkik Prosedürü

SR08-A01-PR03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

11.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiştir ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR06 Misafir Şikâyetlerinin İzlenmesi Prosedürü

SR07-A01-FR01 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu

SR08-A01-PR01 İç Tetkik Prosedürü

11.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, kalite yönetim sistemi süreçlerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metotları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Süreçlerin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli olarak izlenir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	46/49

Bununla birlikte, KYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılmaya hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder. KYS dokümantasyonu ile oluşturulan tüm kayıtlar veri kaynaklarını oluşturur

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR10 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

SR08-A01-PR03 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

2023-2027 Stratejik Plan

11.2. İç Tetkik

- Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, kalite yönetim sisteminin,
- İlgili standart, mevzuat ve Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü SGÇK şartlarına uyup uymadığını
- Etkin uygulanıp uygulanmadığını
- Devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını

tarafsız bir gözle inceleyerek belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR01 İç Tetkik Prosedürü

11.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

11.3.1. Genel

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla planlanmış aralıklarla Yönetim Gözden Geçirme faaliyetleri yürütülür.

Gerek birimler gerekse üst yönetim bazında gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar SGÇK dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR03 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

11.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	47/49

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdakileri dikkate alınarak planlanmalı ve gerçekleştirilmektedir:

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdakilerdeki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:

- Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Kalite amaçlarına erişme derecesi,
- Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
- İzleme ve ölçme sonuçları,
- Tetkik sonuçları,
- Dış tedarikçilerin performansı.

d) Kaynakların varlığı,

e) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,

f) İyileştirme için fırsatlar.

11.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları, aşağıdaki konularla ilgili karar ve faaliyetleri kapsamaktadır:

- İyileştirme için fırsatlar,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,
- İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Kuruluş, yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmelidir.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR03 Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

12. İYİLEŞTİRME

12.1 Genel

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü; iyileştirmek ve müşteri şartlarını karşılamaya ve müşteri memnuniyetini sağlamaya yönelik gerekli faaliyetleri yerine getirmek için fırsatları belirler ve seçer.

Bu bağlamda;

- Memnuniyet anketlerinden gelen istek ve beklentiler
- Süreç kartlarında yer alan tüm süreçlerin güçsüz yönleri, fırsatları ve tehditleri
- Yine süreç kartlarındaki düzeltici faaliyetler göz önüne alınmaktadır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	SGÇK (Sağlık, Güvenlik, Çevre ve Kalite) Yönetim Sistemi El Kitabı	Doküman No	EK 001
		İlk Yayın Tarihi	10.04.2023
		Sayfa	48/49

12.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici/Önleyici Faaliyet

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi

için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

İlgili Dokümanlar

SR08-A01-PR10 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

12.3 Sürekli İyileştirme

Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü'nde, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve kursiyer ve diğer memnuniyetinin artırılması esastır. Silifke Taşucu Lütfi Elvan Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğü; kalite politikası, Stratejik Plan verileri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici faaliyetler, sistem performans raporları ve yönetimin gözden geçirme kayıtlarını kullanarak Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------